

**Woonzorgcentrum Heuvel**

# **Informatiemap**

Grote Bos 8  
5666 AZ Geldrop

T.: 088 – 567 77 60 (somatiek begane grond, afdeling Leeuwerik)  
088 – 567 77 61 (somatiek eerste etage, afdeling Merel)



## Voorwoord

Welkom in woonzorgcentrum Heuvel. Een fijne plek in een groene omgeving, waar we er samen alles aan doen om u zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen. Samen, want ook uw familie en mantelzorgers zijn onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf en passende zorg.

Daarbij vinden we het belangrijk dat ú de regie heeft. U leeft bij ons zo veel mogelijk het leven dat u gewend bent. De medewerkers van ons team ondersteunen u daarbij waar zij kunnen.

Toch begrijpen we goed dat het voor u een hele verandering is om hier te komen wonen. De omgeving is meestal nieuw en ook ontvangt u veel informatie in korte tijd.

Met deze informatiemap willen u daarom een handig naslagwerk bieden. U leest hierin wat Ananz u te bieden heeft op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Handige huishoudelijke informatie bijvoorbeeld. Maar ook een overzicht van de mensen met wie u hier te maken kunt krijgen. En de rol van de mantelzorgers en vrijwilligers.

Wij wensen u alle goeds en een fijn thuis bij ons in Heuvel!

### **Monique Harweg**

Teamleider somatiek 1<sup>e</sup> etage  
Afdeling Merel  
T.: 088 – 567 77 66  
E: m.harweg@st-anna.nl

### **Astrid van Elst**

Teamleider somatiek begane grond  
Afdeling Leeuwerik  
T.: 088 – 567 77 67  
E.: a.van.elst@st-anna.nl



*“Cliëntgerichte, waardevolle en liefdevolle zorg, dát is waar het bij Ananz om gaat. En die zorg, die bieden we samen. Samen met onze medewerkers, maar ook met de mantelzorgers en vrijwilligers. Wij noemen het: ZorgZamen.”*

**Marion van Zoom**  
Directeur Ananz



# Inhoud

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Wonen</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1      | ZorgZamen  | 1         |
| 1.2      | Woonzorgcentrum Heuvel   | 1         |
| 1.3      | Uw appartement   | 1         |
| 1.4      | Was  | 3         |
| 1.5      | Schoonmaak   | 4         |
| 1.6      | Onze huisregels  | 4         |
| 1.7      | Klimaat  | 5         |
| 1.8      | Veiligheid   | 6         |
| 1.9      | Verhuizen  | 7         |
| 1.10     | Overlijden   | 8         |
| <b>2</b> | <b>Welzijn</b>   | <b>9</b>  |
| 2.1      | Gastvrijheid   | 9         |
| 2.2      | Persoonsgerichte zorg  | 9         |
| 2.3      | Recreatie en activiteiten  | 9         |
| 2.4      | Gasterij Bij de Boom   | 10        |
| 2.5      | Stilteruimte en vieringen  | 10        |
| 2.6      | Geestelijke verzorging   | 11        |
| 2.7      | Kapper   | 11        |
| 2.8      | Stichting Vrienden van Berkenheuvel                                  | 11        |
| <b>3</b> | <b>Zorg</b>  | <b>13</b> |
| 3.1      | Wie zorgen er voor u?  | 13        |
| 3.1.1    | Verzorging   | 13        |
| 3.1.2    | Behandeling en begeleiding   | 14        |
| 3.2      | Voetzorg   | 17        |
| 3.3      | Zorgleefplan   | 17        |
| 3.4      | Ananz Beweegt  | 18        |
| 3.5      | Hulpmiddelen   | 19        |
| 3.6      | Infectiepreventie  | 19        |
| 3.7      | Op pad buiten het woonzorgcentrum                                    | 19        |
| 3.8      | Palliatieve zorg   | 20        |
| 3.9      | Reanimeren   | 20        |
| 3.10     | Wilsverklaring   | 20        |
| <b>4</b> | <b>Mantelzorgers en vrijwilligers</b>                                | <b>21</b> |
| 4.1      | Mantelzorgers  | 21        |
| 4.2      | Vrijwilligers  | 22        |
| <b>5</b> | <b>Uw rechten en plichten</b>  | <b>25</b> |
| 5.1      | Clëntenraad  | 25        |
| 5.2      | Wet en regelgeving   | 26        |
| 5.2.1    | <i>De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)</i> | 26        |
| 5.2.2    | <i>De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)</i>                     | 27        |
| 5.2.3    | <i>De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)</i>    | 27        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 5.2.4    | <i>Wet zorg en dwang (Wzd)</i>                              | 27        |
| 5.2.5    | <i>Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)</i> | 27        |
| 5.2.6    | <i>Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)</i>   | 28        |
| 5.3      | Klachten  | 28        |
| 5.4      | Onafhankelijke klachtencommissie                            | 29        |
| 5.5      | Aanvullende informatie                                      | 29        |
| 5.6      | De Geschillencommissie Zorg                                 | 30        |
| <b>6</b> | <b>Financiën en verzekeringen</b>                           | <b>31</b> |
| 6.1      | Wet langdurige zorg (Wlz)                                   | 31        |
| 6.2      | Verzekeringen   | 31        |
| 6.3      | Schade  | 31        |
| <b>7</b> | <b>Gebruiksaanwijzingen</b>                                 | <b>33</b> |

# 1 Wonen

Woonzorgcentrum Heuvel is de plek waar u woont, het is uw huis. Wij vinden het daarom belangrijk dat u zich hier welkom en thuis voelt. Dat u gezien en gehoord wordt. Bij ons mag u zichzelf zijn, te allen tijde, in iedere levensfase. We bieden u graag de ruimte om uw eigen leven te leiden op een manier die aansluit bij uw behoeften en past bij uw levensstijl.

## 1.1 ZorgZamen

In deze wereld waar in de ouderenzorg grote veranderingen plaatsvinden houden wij bij Ananz vast aan datgene waar we goed in zijn: het leveren van wonen, zorg en welzijn aan kwetsbare ouderen. Daarnaast zetten we nu al in op de vragen die in de toekomst gesteld worden.

Dat kunnen we niet alleen. Dat doen we samen met onze medewerkers. De mantelzorgers. En de vrijwilligers. Maar ook met, bijvoorbeeld, de cliëntenraad en de gemeente. Iedereen is uniek en samen vullen we elkaar aan. Elk met onze eigen capaciteiten. Wij noemen het: ZorgZamen.

## 1.2 Woonzorgcentrum Heuvel

Woonzorgcentrum Heuvel ligt prachtig in een groene en rustige omgeving in Geldrop. Het gebouw is fris en nieuw, het werd in 2014 geopend. Ook buiten is het, in de zomer, goed toeven onder de grote parasols op het terras.

De huiskamers en appartementen voor intensieve verpleeghuiszorg liggen op de begane grond en eerste verdieping. Op de tweede verdieping huist het Centrum voor herstel en revalidatie; hier revalideren ouderen bijvoorbeeld na een operatie. Daarnaast biedt Heuvel dagbehandeling aan ouderen die in hun eigen woning wonen, maar zorg nodig hebben in verband met een verminderde zelfredzaamheid of lichamelijke beperkingen. Ook beschikt Heuvel over een hospice, met een eigen ingang en eigen parkeerplaats. En tot slot is daar Gasterij Bij de Boom, ons gastvrije restaurant waar iedereen, cliënt of niet, van harte welkom is.

## 1.3 Uw appartement

In woonzorgcentrum heeft u een eigen appartement met een eigen voordeur. Elk appartement is voorzien van passend sanitair en zorgalarmering.

Uw appartement is deels ingericht; deze inrichting blijft ons eigendom en moet door ons worden onderhouden. Om van uw appartement een echt thuis te maken, nodigen we u uit hieraan naar eigen wens uw eigen dierbare en persoonlijk spullen toe te voegen. Voor het onderhoud daarvan bent u zelf verantwoordelijk.

Er is daarnaast een huiskamer die u samen met een aantal cliënten deelt. Hier is ruimte voor gezamenlijke activiteiten. Ook kunt u hier even rustig de krant lezen of het nieuws kijken op tv. Er is dus volop ruimte voor gemeenschappelijkheid, terwijl u ook kunt kiezen om in uw eigen appartement te verblijven.

Als bewoner van ons woonzorgcentrum bent u vrij om te komen en gaan wanneer u wilt. De hoofdingang is gedurende de dag geopend. Buiten de openingstijden kunt u binnenkomen door aan te bellen bij de intercom bij de voordeur. Dat geldt ook voor uw bezoek.

### ***Eten en drinken***

Eten en drinken zijn belangrijke momenten. Dat vinden we bij Ananz ook en daarom doen wij ons best om de sfeer in de huiskamer zo thuis mogelijk te maken. Dagelijks serveren wij twee broodmaaltijden en een warme maaltijd. Daarnaast bieden we een vast aanbod aan tussendoortjes. Ook feestdagen als Pasen en Kerstmis worden bij ons passend gevierd.

Wonen in Heuvel betekent: zelfstandigheid binnen gemeenschappelijkheid. Om die gemeenschappelijkheid te onderstrepen mag iedereen gratis koffie en thee gebruiken in de huiskamers.

Uw bezoek is van harte welkom! Voor hen is er tegen een kleine vergoeding koffie of thee in de algemene ruimtes. Wil uw bezoek of een mantelzorger een hapje mee-eten, dan kunnen zij hiervoor een maaltijdbon kopen bij het locatiesecretariaat. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.00 uur tegen contante betaling. Komen zij helpen bij het koken van een maaltijd, dan nodigen we ze graag uit om daarna mee te eten!

### ***Warme maaltijd***

De warme maaltijd serveren we doorgaans 's avonds. Wilt u liever op een ander moment warm eten? Overleg het dan met uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EUV'er). Dagelijks kunt u kiezen uit verschillende menu's, waarbij wij rekening houden met uw persoonlijke wensen en uw eventuele dieet. Meestal eten we gezamenlijk in de huiskamer van de afdeling, of in het restaurant. Maar u mag ook in uw eigen appartement eten.



Vindt u het leuk om zelf te koken? Graag! U kunt bijvoorbeeld samen, onder begeleiding, met een aantal medebewoners koken en daarna samen eten.

### *Broodmaaltijd*

De keuken van Heuvel verzorgt de broodmaaltijd in de huiskamer. Daar wordt ook gezamenlijk gegeten. Er is een ruime keuze uit brood, beleg, fruit en drank.

### *Restaurant*

Woonzorgcentrum Heuvel heeft ook een eigen, sfeervol restaurant, gasterij Bij de Boom. Hier kunt u, zelf of met uw bezoek, terecht voor snacks, versnaperingen en een keur aan drankjes, maar ook voor een heerlijke maaltijd.

Daarnaast kunt u de gasterij inschakelen voor een verjaardagsfeestje of een diner. Wilt u hier meer over weten? De medewerkers van de gasterij staan u graag te woord!

## **1.4 Was**

Er zijn twee soorten wasgoed:

- bedden- en linnengoed;
- uw eigen kleding.

### ***Bedden- en linnengoed***

Het wassen van uw bedden- en linnengoed verzorgen wij. Onze vaste wasserij haalt dit twee keer per week op en brengt het vervolgens schoon weer terug. Wij brengen hiervoor geen kosten in rekening.

### ***Kleding***

Landelijk is afgesproken dat cliënten in woonzorgcentra zelf verantwoordelijk zijn voor het wassen van hun boven- en onderkleding. U kunt dus zelf kiezen wie uw was doet, denk aan een familielid of mantelzorger. Heeft u die mogelijkheid niet, dan kunnen wij tegen betaling uw kledingwas verzorgen. U sluit hiervoor een abonnement af. De wasserij komt twee keer per week uw was ophalen en na zeven dagen weer schoon terugbrengen. Heeft u kleding die alleen gestoomd mag worden? Ook dat kan. De kosten daarvoor worden apart in rekening gebracht.

Als u van onze kledingwasservice gebruik maakt, is het belangrijk dat u alles van merkjes voorziet, zodat u zeker weet dat u uw eigen kleding weer terugkrijgt. Dit geldt ook voor uw stoomgoed.

## **1.5 Schoonmaak**

Of u nu thuis woont of in een woonzorgcentrum: het is fijn wonen in een frisse en opgeruimde omgeving. Daarom maakt een medewerker van onze huishoudelijke dienst eens per week uw appartement schoon. Ook verzorgt de huishoudelijke dienst de algemene ruimtes binnen onze woonzorgcentra.

Wij vinden het belangrijk dat uw appartement volgens uw eigen wensen schoongemaakt wordt. Overleg met de schoonmaakmedewerker wat de mogelijkheden zijn binnen de tijd die voor uw appartement beschikbaar is.

## **1.6 Onze huisregels**

We zetten ons dagelijks in om uw zelfstandigheid binnen onze woonzorgcentra zo veel mogelijk de ruimte te geven. Maar ook is het een gegeven dat we hier met veel mensen wonen en werken. Daarom hebben we een paar huisregels opgesteld, die gebaseerd zijn op een zo prettig mogelijk verblijf voor iedereen, en op wederzijds respect.

### ***Privacy***

Privacy is een belangrijk goed waaraan wij veel waarde hechten. Niet alleen als het gaat om onze cliënten, maar ook om onze medewerkers, bezoekers en vrijwilligers. Zo mag u geen foto- of filmopnamen maken zonder toestemming van de betrokkenen. Wilt u in onze woonzorgcentra filmen of fotograferen en wilt u deze beelden voor externe doelen gebruiken? Neemt u dan contact op met [communicatie@st-anna.nl](mailto:communicatie@st-anna.nl).

Medewerkers gaan zorgvuldig om met uw privacy. Zij komen alleen uw appartement binnen als u daar zelf aanwezig bent. Als u er niet bent en het is nodig dat er iemand in uw appartement komt, gebeurt dit altijd in overleg met uw EVV'er. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan schoonmaak of reparaties.

### ***Veiligheid voorop!***

Als uw veiligheid in het geding is, mogen Ananz-medewerkers uw appartement zonder overleg betreden.

### ***Bezoek***

Iedereen heeft zijn eigen leefritme. Daarom vragen we alle bewoners en bezoekers om tussen 22.00 uur en 08.00 uur zo rustig mogelijk te zijn en rekening te houden met elkaar.

### ***Gedrag***

We gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Verstoring van de openbare orde, agressie, geweld en diefstal tolereren we niet. Dit kan leiden tot de ontzegging van de toegang tot onze woonzorgcentra. Ook kunnen we aangifte doen bij de politie.

Soms kan de ziekte van een cliënt ervoor zorgen dat deze af en toe moeilijk te begrijpen gedrag vertoont. Hierover maken we altijd individuele afspraken in het zorgleefplan.

### ***Roken***

Alle openbare ruimten van onze woonzorgcentra zijn rookvrij.

Heuvel beschikt over twee rookruimtes: op de begane grond in de gang naar de dagbehandeling en in de hospice.

Buiten kan gerookt worden op de terrassen. Ook is er vlak bij de ingang een 'bushokje' waar gerookt mag worden.

### ***Huisdieren***

In onze woonzorgcentra zijn huisdieren welkom. Van belang is dat zij andere cliënten, bezoekers en medewerkers niet hinderen. De eigenaar van het huisdier is verantwoordelijk voor de verzorging ervan.

## **1.7 Klimaat**

Woonzorgcentrum Heuvel is aangesloten op een zogenaamde warmte/koude-opslaginstallatie. Via dit systeem worden de ruimtes in het gebouw gekoeld of verwarmd.

In het gebouw hangen verschillende thermostaten waarmee de temperatuur (per ruimte) enkele graden kan worden bijgesteld ten opzichte van de standaard ingestelde temperatuur. U kunt op de thermostaat de gewenste temperatuur instellen.

Overgaan van koelen naar verwarmen, of omgekeerd, duurt enkele uren. Om het systeem optimaal te laten werken is het belangrijk dat de thermostaat zo veel mogelijk in dezelfde stand blijft staan en de ramen zo veel mogelijk gesloten blijven. Als het systeem koelt bij warm weer, of verwarmt als het koud is, gaat veel energie verloren als ramen en deuren openstaan.

## **1.8 Veiligheid**

Ananz zorgt voor een veilige woon- en leefomgeving. Al onze gebouwen voldoen aan de strenge veiligheidseisen die de overheid heeft opgesteld. In ons woonzorgcentrum woont u met meer mensen onder één dak. Daarom vragen we u zich aan een aantal veiligheidseisen te houden.

### ***Brandveiligheid***

Om de brandveiligheid in het gebouw te garanderen, vragen wij u met klem de volgende regels in acht te nemen:

- U mag geen lampolie, brandspiritus, wasbenzine, gas en/of andere licht ontvlambare stoffen in uw appartement hebben.
- Het branden van kaarsen is niet toegestaan.
- U mag alleen roken op de aangewezen plaatsen (zie daarvoor 1.6).
- Ieder appartement is voorzien van rookmelders. Deze kunnen geactiveerd worden door rook maar ook door stof en waterdamp.

De brandweer controleert regelmatig de brandveiligheid van alle algemene ruimtes.

### ***Noodplan***

Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan hebben we een noodplan opgesteld. Onze bedrijfshulpverleners zijn getraind in het handelen in noodsituaties. Ook houden we jaarlijks oefeningen om bij een noodsituatie adequaat te kunnen handelen.

Op diverse plaatsen in onze woonzorgcentra vindt u:

- plattegronden waarop de vluchtwegen zijn aangegeven;
- brandblussers en brandslangen;
- brandwerende deuren die zichzelf sluiten tijdens een brand;
- noodverlichting;
- nooduitgangen;
- brandmeldcentrale met rookmelders en handmelders.

Als een rookmelder of handmelder wordt geactiveerd, worden zowel de brandweer als onze bedrijfshulpverlening gealarmeerd. Zij nemen vervolgens direct actie om de situatie zo snel mogelijk onder controle te krijgen.

### ***Wat moet u doen in geval van brand in uw appartement of directe omgeving?***

- Blijf rustig, de medewerkers/hulpverleners komen spoedig.
- Sluit ramen en deuren.
- Verlaat, als u hiertoe in staat bent, de ruimte en breng uzelf in veiligheid.
- Sla de handbrandmelder in op de gang.
- Volg altijd de instructies op van de medewerkers/hulpverleners.

## **1.9 Verhuizen**

Als u bij ons komt wonen, betreft u uw eigen appartement. Heel soms wordt er intern verhuisd. Ook kan het zijn dat u naar een ander adres verhuist.

### ***U wilt zelf intern verhuizen***

Wilt u intern verhuizen, dan informeren wij u wanneer er een geschikt appartement vrijkomt. De kosten van deze verhuizing zijn voor uw eigen rekening.

### ***Wij vragen u om intern te verhuizen***

Het kan ook zijn dat wij u voorstellen een ander appartement te betrekken. In dat geval betalen wij de verhuizing en de eventuele bijkomende kosten.

### ***U verhuist naar een ander adres***

Verhuist u naar een ander adres? Zorgt u er dan voor dat u uw eigendommen uit uw appartement verwijdert. Dit kan tot zeven dagen na uw verhuizing. Een medewerker van Ananz inspecteert het lege appartement. Eventuele beschadigingen en/of andere onvolkomenheden brengen wij in rekening.

Hebben uw mantelzorgers of anderen sleutels van uw appartement, lever deze dan in bij de teamleider. Eventuele toegangsbadges van familieleden moeten ingeleverd worden bij het locatiesecretariaat.

De borg die voor de sleutel(s) en badges is betaald, wordt teruggegeven bij de inlevering ervan.

Als u de spullen niet op tijd verwijdert kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Als de spullen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat we ermee doen en ze bijvoorbeeld verkopen. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de spullen. De hoogte van die vergoeding is opvraagbaar via uw teamleider.

## **1.10 Overlijden**

Als onze bewoners overlijden komt er in een verdrietige situatie veel af op de nabestaanden. Onze medewerkers doen hun best om hen waar mogelijk zo warm en hartelijk mogelijk op te vangen.

Ook moeten er door familieleden – of een aangewezen persoon - ineens allerlei zaken geregeld worden. De uitvaart en begrafenis of crematie bijvoorbeeld.

Misschien willen zij dat de overledene in het appartement wordt opgebaard. Dat bespreken ze samen met de EVV'er van hun dierbare, en met de begrafenisondernemer.

En dan is er nog het appartement zelf. De nabestaanden hebben zeven dagen de tijd om het leeg te ruimen. Dat hebben we zo geregeld om nieuwe bewoners, die vaak al lang op een wachtlijst staan, snel een nieuw thuis te geven.

Wordt het appartement niet op tijd leeggeruimd, dan mogen wij de het ontruimen en de eigendommen drie maanden opslaan. Als deze na drie maanden niet zijn opgehaald door de nabestaanden, mogen wij beslissen wat we ermee doen. We mogen ze bijvoorbeeld verkopen. Voor de opslag kunnen wij de nabestaanden een vergoeding in rekening brengen. De hoogte van die vergoeding is opvraagbaar via de teamleider.

## 2 Welzijn

### 2.1 Gastvrijheid

Bij Ananz is gastvrijheid onlosmakelijk verbonden met de zorg en aandacht die wij onze cliënten bieden. Onze medewerkers zijn, naast hun dagelijkse functie, ook onze gastvrouwen en –heren.

Binnen de St. Anna Zorggroep, waar Ananz deel van uitmaakt, hebben we daarom een gastvrijheidsprogramma opgezet waarin onze kernwaarden, professioneel en persoonlijk, en vindingrijk en verbindend samenkomen. We noemen het Aangenaam Anna.

### 2.2 Persoonsgerichte zorg

Zorg is voor Ananz: persoonsgerichte zorg. U heeft uw eigen achtergrond en uw eigen wensen, geen cliënt is hetzelfde. Om wat meer te weten te komen over wie u bent en wat voor u belangrijk is gaat uw EVV'er daarom vóór of aan het begin van uw verblijf hier een gesprek met u of uw mantelzorger aan. Ook vragen wij uw levensverhaal op te tekenen. Met uw verhaal als basis kunnen wij ervoor zorgen dat u bij ons een leven kunt leiden dat zo veel mogelijk aansluit bij wat u gewend bent en dat bijdraagt aan uw welzijn.

### 2.3 Recreatie en activiteiten

In woonzorgcentrum Heuvel is er ruimte om uw eigen hobby's uit te oefenen, maar ook organiseren we gezamenlijke activiteiten.

#### ***Uw eigen hobby's***

Wat doet u graag? Waar liggen uw interesses? Onze activiteitenbegeleiders gaan graag met u en/of uw mantelzorger in gesprek om samen te kijken wat wij u daarin kunnen bieden.

#### ***Gezamenlijke activiteiten***

Soms komen er artiesten bij ons optreden of worden er door de activiteitenbegeleiders of de Vrienden van Berkenheuvel bijvoorbeeld uitstapjes of concerten georganiseerd.

Ook aan feestdagen als Sinterklaas, Kerstmis, Nieuwjaar, de kermis en carnaval wordt aandacht besteed.

Wilt u op de hoogte blijven van het actuele programma? U vindt dit op de diverse prikborden in het gebouw en op onze website, [www.ananz.nl](http://www.ananz.nl).

### ***Ananz Beweegt***

Bewegen is belangrijk. Daarom bieden we een breed aantal beweegactiviteiten aan die aansluiten bij uw eigen wensen. De naam: Ananz Beweegt. U leest er meer over bij 3.4.

## **2.4 Gasterij Bij de Boom**

Op de begane grond van woonzorgcentrum Heuvel vindt u gasterij Bij de Boom. Hier is iedereen welkom om te genieten van een lekkere kop koffie of een heerlijke maaltijd.

Het is een ontmoetingsplek voor iedereen. Niet alleen voor onze cliënten en andere gebruikers van de woonzorgcentra Berk en Heuvel, ook andere bezoekers zijn er welkom. Wandelaars en fietsers die even uit willen blazen, kinderen die een ijsje komen eten, of wijkbewoners die een bakje komen doen of een hapje komen eten.

De ronde serre zorgt voor een bijzondere lichtinval en geeft uitzicht op de prachtige tuin waar het heerlijk toeven is voor iedereen en waar kinderen ook lekker kunnen spelen.

Het restaurant is van 's morgens tot het begin van de avond open.

## **2.5 Stilteruimte en vieringen**

Woonzorgcentrum Heuvel heeft een eigen stilteruimte. U bereikt deze als u in de serre de trap of lift neemt. Op de eerste etage ligt de ruimte aan uw rechterhand. De stilteruimte biedt een welkom aan iedereen: bewoners, familie, bezoekers en medewerkers, ongeacht geloof, cultuur of levensovertuiging. Zij kunnen hier terecht voor rust, persoonlijke bezinning, meditatie of gebed. Ook is er de mogelijkheid een – elektrisch - kaarsje te branden.



## 2.6 Geestelijke verzorging

Wie behoefte heeft aan geestelijke verzorging vindt bij ons een luisterend oor. Denk bijvoorbeeld aan:

- *woord- of communievieringen*: ze vinden plaats op vrijdag en op feestdagen. Op de verschillende informatieborden leest u waar en hoe laat;
- *gespreksgroepen*: eenmaal per maand gaan belangstellenden met elkaar in gesprek over zaken die het leven raken. U bent van harte welkom!
- *herdenkingsviering*: onze overledenen zijn uit het oog, maar niet uit het hart. Jaarlijks is er op iedere locatie een herdenkingsviering, waar we mensen gedenken die de afgelopen periode gestorven zijn;
- *bedevaart*: wie daar behoefte aan heeft kan eenmaal per jaar met ons een dag op bedevaart;
- *ernstige ziekte of afscheid*: samen met de bewoner en familie kan gekeken worden naar een passend ritueel bij een ernstige ziekte of afscheid;
- *persoonlijk contact*: onze geestelijk verzorger maakt graag tijd voor u. Het rechtstreekse telefoonnummer is 088 – 567 77 52.

De dienst geestelijke verzorging wordt ondersteund door vrijwilligers die dit werk vaak al jaren met hart en ziel vervullen.

Aanvullende informatie over geestelijke verzorging vindt u onder 3.1.2, Behandeling en begeleiding.

## 2.7 Kapper

In het tegenovergelegen woonzorgcentrum Berk is een kapsalon gevestigd. De salon is zo ingericht dat ook cliënten met fysieke beperkingen er kunnen zitten. De kapster werkt op afspraak. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening.

Het telefoonnummer van de kapsalon is 088 – 567 78 30.

## 2.8 Stichting Vrienden van Berkenheuvel

De stichting Vrienden van Berkenheuvel is opgericht in april 2002. Zij organiseert regelmatig activiteiten voor bewoners van woonzorgcentra Berk en Heuvel. Deze brengen een prettige afwisseling in het dagelijkse leven van onze cliënten. Jaarlijks vindt er een lentefeest plaats en in de winter zijn er op zondag regelmatig concerten. Ook de mantelzorgers worden niet vergeten. Zij hebben al een aantal keren op Valentijnsdag een speciaal ontbijt gekregen.

Daarnaast helpt de stichting om sponsorgelden bij elkaar te krijgen voor de aanschaf van zaken die het woonplezier van onze cliënten verhogen. Denk aan volières, een patiotuin, aquarium, bloembakken, podium en audioapparatuur.

Wilt u ook vriend worden en zorgen voor nét dat beetje extra? Of wilt u graag meer informatie over de Stichting Vrienden van Berkenheuvel? Op [www.ananz.nl](http://www.ananz.nl) vindt u onze contactinformatie. Ook is er een Facebook-pagina, [facebook.nl/stichting.vanberkenheuvel/](https://facebook.nl/stichting.vanberkenheuvel/).

Overweegt u een gift? Deze kunt u overmaken op bankrekening NL04 RABO 0156 8594 59, ten name van Stichting Vrienden van Berkenheuvel.

## 3 Zorg

Ananz staat voor 'wonen, welzijn en zorg'. We bieden u een fijne plek om te *wonen*. Doen ons best om bij te dragen aan uw *welzijn*. En zetten ons ervoor in dat u bij ons de *zorg* krijgt die u nodig heeft en die bij u past.

### 3.1 Wie zorgen er voor u?

Welke zorg we u ook bieden, we streven ernaar deze zo veel mogelijk te laten aansluiten bij het leven dat u gewend bent. Ook uw mantelzorgers (of mantelzorger) hebben daarin een plek. Zij kennen immers u en uw gewoontes en wensen als geen ander.

De zorgmanager draagt bij aan de ontwikkeling van het zorg- en algemene beleid van Ananz. Daarnaast geeft hij op coachende wijze leiding aan de teamleiders.

Een multidisciplinair team van zorgverleners werkt samen om u op het juiste moment de juiste zorg te kunnen bieden. Dit team bestaat zo veel mogelijk uit vaste krachten, zodat u vertrouwde gezichten om u heen heeft. De medewerkers van Ananz dragen een badge met daarop hun naam en hun functie. Zo ziet u meteen wie u voor zich heeft.

#### 3.1.1 Verzorging

##### ***Teamleider***

De teamleider geeft leiding aan het team van de afdeling waar u woont.

##### ***Zorgcoördinator***

Ieder team heeft een zorgcoördinator. Deze houdt zich onder meer bezig met het coachen van medewerkers en de coördinatie van diverse taken.

##### ***Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er)***

Als u bij ons komt wonen, wordt een van de verzorgenden uw vaste aanspreekpunt. We noemen dit uw eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er). Deze helpt u met al uw vragen, wensen en behoeften. Samen met de EVV'er maakt en bespreekt u ook uw zorgleefplan. De EVV'er coördineert vervolgens de zorg- en dienstverlening zoals die in het zorgleefplan beschreven staat.

##### ***Verpleegkundige***

Zijn er bij de zorg voor u verpleegkundige handelingen nodig die niet door de verzorgenden kunnen worden gedaan, dan komt daarvoor de verpleegkundige langs.

### ***Verzorgende IG***

Belangrijke taken van de verzorgende IG – IG staat voor Individuele Gezondheidszorg – zijn: verzorging en verpleging, het organiseren van de zorg, en sociale ondersteuning en welzijn.

### ***Helpende***

De helpende ondersteunt de verzorgende IG en voert eenvoudige zorgtaken uit.

### ***Huiskamerassistent***

De huiskamerassistent zorgt voor het eten en drinken en zorgt er daarbij voor dat u zich zo thuis mogelijk voelt.

### ***Activiteitenbegeleider***

De activiteitenbegeleider organiseert en begeleidt activiteiten, gericht op zowel groepen als individuen. De activiteiten worden afgestemd op de mogelijkheden en interesses van de individuele cliënt om te komen tot een zinvolle dagbesteding.

### ***Leerlingen en stagiairs***

Ook kunt u te maken krijgen met onze leerlingen en stagiairs. Zij komen bij ons het vak leren.

## **3.1.2 Behandeling en begeleiding**

Als uw gezondheid daarom vraagt zijn onze artsen er om u die zorg te bieden die u nodig heeft. Zij werken met een multidisciplinair team. De expertise van deze (para)medici en andere zorgverleners wordt ingeschakeld door de specialist ouderengeneeskunde.

### ***Specialist ouderengeneeskunde en team***

Vanaf het moment dat u in een van onze woonzorgcentra komt wonen, neemt ons artsteam de medische behandeling van uw huisarts over. Dit team bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde en arts-assistenten in opleiding tot specialist ouderengeneeskunde.

Bent u onder behandeling van een medisch specialist, dan blijft dat zo. Wil deze een behandeling voorstellen, dan overlegt hij meestal met uw behandelend specialist ouderengeneeskunde.

### ***Fysiotherapeut***

De geriatrie-fysiotherapeut is gespecialiseerd in het behandelen van ouderen met meervoudige gezondheidsproblemen. Deze fysiotherapeut heeft kennis van ouderdomsziekten en de daarbij passende fysiotherapeutische behandeling. Bijvoorbeeld beroertes, de ziekte van Parkinson, dementie of heupfracturen door een ongeval.

De fysiotherapeut helpt u bij het verbeteren of behouden van uw spierkracht, mobiliteit en conditie. Hij stelt met u een concreet doel van de behandeling op, dit vindt u terug in uw zorgleefplan.

### ***Ergotherapeut***

De ergotherapeut helpt u als u door een beperking, ziekte of handicap moeite heeft met het uitvoeren van uw dagelijkse activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn liggen en zitten, aankleden, bereiden van een maaltijd, u in huis of buiten verplaatsen, (huishoudelijk) werk verrichten of met uw hobby's bezig zijn. De ergotherapeut stelt in overleg met u een haalbaar en praktisch doel vast.

### ***Logopedist***

Heeft u een stoornis in spraak, taal, stem of gehoor en kunt u daardoor moeilijker communiceren, of heeft u slik- of drinkproblemen, dan komt u terecht bij de logopedist. Samen met u stelt de logopedist een praktisch behandelplan en behandeldoel vast.

### ***Diëtist***

Goede voeding is belangrijk. Voor een goed herstel, een goede conditie en ook voor goede wondgenezing. De diëtist helpt u als u niet goed of niet voldoende eet of als u zich aan een dieet moet houden. Hij helpt u bijvoorbeeld bij uw menukeuze of geeft adviezen over eten, kauwen en slikken.

### ***Psycholoog***

De psycholoog betrekken we bij de behandeling als er onduidelijkheid is over bijvoorbeeld geheugen, begrip, concentratie en denkvermogen. Ook doet de psycholoog onderzoek naar stemming en/of persoonlijkheid. De begeleiding kan bestaan uit individuele gesprekken of groepstherapie. Als het nodig is voor uw zorg kan de psycholoog ook uw familieleden en de Ananz-medewerkers adviseren.

### ***Geestelijke verzorging***

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is een grote verandering. U kunt zich kwetsbaar voelen of te maken krijgen met levens- en zingevingsvragen. Dan kunt u behoefte hebben aan een gesprek, een luisterend oor of een handreiking. De geestelijk verzorger kan u dan helpen.

In een persoonlijk gesprek, waarbij uw levensovertuiging, al dan niet religieus, en uw ervaringen het vertrekpunt zijn, proberen we op het spoor te komen van datgene waar u kracht uit kunt putten. De gesprekken met een geestelijk verzorger zijn en blijven strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

### ***Tandarts en tandprotheticus***

Regelmatig bezoekt een tandarts onze woonzorgcentra. Als u bij ons woont, kunt u gebruik maken van zijn diensten. Voor tandprothetische zorg neemt u zelf contact op met een praktijk.

#### *Tandarts – indicatie met verblijf en behandeling*

Als u bij ons woont en een indicatie met verblijf en behandeling heeft, kunt u gebruikmaken van de tandarts die op gezette tijden naar Ananz komt. Dit is opgenomen in uw zorgpakket.

Het is niet verplicht van de diensten van deze tandarts gebruik te maken, u kunt ook uw eigen tandarts blijven bezoeken.

In beide gevallen worden in principe het bezoek en de behandeling vergoed vanuit de indicatie van de cliënt voor de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wilt u gebruik maken van de tandarts die naar Ananz komt, dan noteert de EVV'er dit in uw elektronisch cliëntendossier (ECD). De locatiesecretaresse plant voor u de afspraak in. Voor de eventuele begeleiding van en naar de afspraak schakelt u zelf een mantelzorger in. Neem voor de eerste afspraak uw oude tandartsgegevens van uw eigen tandarts mee.

#### *Tandprotheticus*

In een aantal gevallen is zorg van een tandprothetische praktijk nodig. De tandprotheticus is de specialist die uitneembare protheses aanmeet en vervaardigt, denk hierbij bijvoorbeeld aan kunstgebitten.

Tandprothetische zorg valt niet binnen onze zorg, wij hebben geen actieve (bemiddelende) rol. Voor deze zorg neemt u zelf contact op met een praktijk. Indien nodig rapporteert uw EVV'er uw bezoek aan de tandprotheticus wel in het ECD.

Om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen hebben we afspraken gemaakt met twee tandprothetische praktijken in Geldrop. Dit zijn:

Tandprothetische praktijk  
Van Ansem  
Bogardeind 104  
5664 EL Geldrop  
040 – 286 29 89

Tandprothetische praktijk  
Grein en Mertens  
Emopad 37  
5663 PA Geldrop  
040 – 286 13 78

De kosten voor de tandprotheticus vallen onder het basispakket van uw eigen zorgverzekering (of het eigen risico).

### **3.2 Voetzorg**

Onze zorgmedewerkers helpen u bij de verzorging van uw voeten als u dat zelf niet meer kunt.

Is daarbij extra deskundigheid nodig, bijvoorbeeld omdat u diabetes heeft, dan wordt er een gespecialiseerde verpleegkundige ingeschakeld of een podotherapeut.

### **3.3 Zorgleefplan**

Iedere cliënt is uniek en heeft een eigen zorgvraag. Alle informatie over u leggen we vast in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin staan alle gegevens over uw gezondheid en welzijn. Het zorgleefplan wordt samen met u opgesteld, waarmee we starten tijdens het opnamegesprek. De persoonlijke wensen en afspraken die wij met u maken, leggen we hierin vast. Op deze manier kunnen we zorg op maat bieden. Het zorgleefplan vormt de basis voor de observatie, de rapportage en de overdracht naar collega's. Het zorgleefplan wordt minimaal tweemaal per jaar met u besproken tijdens het MDO. Dit digitale cliëntendossier biedt vele voordelen: alle afspraken rondom uw zorg zijn op één plek gebundeld en op ieder moment op iedere plek in te zien. Uw privacy staat hierboven bovenaan: alleen medewerkers die direct bij uw zorg betrokken zijn kunnen in uw zorgleefplan kijken. Hiermee voldoen wij aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Vanzelfsprekend mogen u en uw mantelzorger(s) ook altijd meekijken in uw dossier. Dat doet u via MijnCliëntportaal, waartoe u toegang heeft via uw computer/laptop, maar ook via uw smartphone of tablet. Waar u ook bent.

### **Afspraken rondom zorg**

Wat zijn uw wensen en behoeften op het gebied van zorg? Vragen daarover kunt u op elk moment met uw EVV'er bespreken. Daarnaast is er een aantal vaste, terugkerende gesprekken: het multidisciplinair overleg en het familiegesprek.

### ***Multidisciplinair overleg (MDO)***

Bij het multidisciplinair overleg (MDO) zijn alle disciplines aanwezig die betrokken zijn bij uw zorg, plus de teamleider. In het overleg staat u als cliënt centraal. We bespreken en evalueren de zorg die wij u bieden. Als het u lukt, vinden we het fijn als u bij dit overleg aanwezig bent. Kunt of komt u zelf niet, dan is uw mantelzorgster welkom. Het eerste MDO vindt zes weken na uw komst plaats en vervolgens tweemaal per jaar.

### **3.4 Ananz Beweegt**

Onder de naam Ananz Beweegt bieden we een breed aantal beweegactiviteiten die aansluiten bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de deelnemers. Bij de groepslessen maken we gebruik van muziek, zang en diverse materialen. De lessen vinden plaats in de oefenzaal op de begane grond, naast de entree van woonzorgcentrum Heuvel.

De lessen worden verzorgd door speciaal opgeleide docenten. De sfeer is welkom en de lessen zijn laagdrempelig, u kunt gewoon zichzelf zijn. We nodigen u van harte uit om deel te nemen aan beweegactiviteiten die bij u passen.

Daarnaast is er een aantal bewegingsbevorderende activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn:

- loopscholing
- groepsgymnastiek
- veilig op pad met de duofiets
- wandelen
- wandeldriedaagse (jaarlijks evenement)
- koersballen
- Wii-balanstraining
- fysiofitness
- rollatorscholing
- beweegcarroussel



### 3.5 Hulpmiddelen

Sommige cliënten hebben een of meerdere hulpmiddelen nodig. Denk bijvoorbeeld aan een rolstoel, rollator, anti-decubitusmatras (anti-doorligmatras) of aangepast bestek. Als dat voor u ook geldt, dan krijgt u hierover advies van een van onze zorgverleners, zoals de ergotherapeut, fysiotherapeut of logopedist. Deze informeert u ook over de aanschaf.

Is er een verwijzing nodig, dan krijgt u deze van de specialist ouderengeneeskunde.

### 3.6 Infectiepreventie

Een goede hygiëne is essentieel. Het zorgt ervoor dat infecties en ziekten zo min mogelijk kans krijgen.

Voor Ananz is hygiëne een speerpunt. Al onze medewerkers in de zorg werken volgens een aantal specifieke hygiënerichtlijnen. Zo gaat lang haar vast en dragen ze geen hand- of polssieraden en geen lange mouwen onder de dienstblouse.

Ook de handen wassen en desinfecteren hoort bij een goede persoonlijke hygiëne. Op ieder toilet hangt hiervoor een instructie. Ook voor uw mantelzorgers een handig hulpmiddel als zij zorgtaken verrichten. Als ze de instructies goed volgen, beschermen ze daarmee niet alleen u, maar ook zichzelf.

### 3.7 Op pad buiten het woonzorgcentrum

Als het binnen uw mogelijkheden ligt, nodigen we u van harte uit zoveel mogelijk uw leven te blijven leven. Uitstapjes kunnen daarbij horen.

**Belangrijk om te weten:** als u het woonzorgcentrum verlaat, bijvoorbeeld voor een familieweekend, kunt u geen gebruikmaken van een apotheek of huisarts buiten het woonzorgcentrum. Mocht u te maken krijgen met gezondheidsproblemen tijdens uw afwezigheid, dan neemt u contact op met uw behandelend specialist ouderengeneeskunde van uw woonzorgcentrum.

Informeer uw EVV'er als u op pad gaat. Deze kan u, als dat wenselijk is, adviseren.

### **3.8 Palliatieve zorg**

Soms is het niet meer mogelijk om een ziekte te genezen. De zorg die dan gegeven wordt heet palliatieve zorg. Deze zorg richt zich op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven, niet alleen van de zieke, maar ook van zijn of haar naasten.

Ook in deze levensfase staan wij voor u klaar om u waar mogelijk te ondersteunen. Uw behandelend arts gaat er graag met u over in gesprek.

### **3.9 Reanimeren**

Onze zorg is erop gericht u een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te bieden. Samen met u en/of uw mantelzorger bespreekt de arts uw wensen en de mogelijkheden rondom reanimeren. De landelijke richtlijnen zijn hierbij leidend.

### **3.10 Wilsverklaring**

In een wilsverklaring kunt u vastleggen onder welke omstandigheden u weigert bepaalde medische behandelingen te ondergaan of onder welke omstandigheden u een bepaalde behandeling juist wenst. Een wilsverklaring is er voor de gevallen waarin u niet meer zelf kunt beslissen.

U kunt zelf een wilsverklaring opstellen. Verder zijn er de gestandaardiseerde wilsverklaringen, zoals de NPV-Levenswensverklaring en de zorgverklaring, die voor u al punten op een rijtje hebben gezet.

Wilt u een wilsverklaring opstellen, dan kunt u dit overleggen met uw behandelend arts.

## 4 Mantelzorgers en vrijwilligers

Een warm welkom en een thuis. Dat is wat we onze cliënten willen bieden.

Ook de mantelzorgers en vrijwilligers hebben daar een belangrijke rol in. Zij vormen, elk in hun eigen rol, een onmisbare schakel in het geheel.

### 4.1 Mantelzorgers

We vinden het belangrijk dat ook de mantelzorgers, die dicht bij onze cliënten staan, zich bij ons thuis voelen.

Wat verstaan wij onder mantelzorgers? En hoe kijken wij aan tegen hun rol in de zorg voor hun dierbare? We leggen het u graag uit.

#### ***Wat is mantelzorg?***

Een mantelzorger zorgt langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit zijn omgeving. Dat kan een partner, ouder, kind of ander familielid zijn. Of een vriend of kennis. Wij gebruiken hiervoor als algemene term: naaste.

#### ***Elkaar aanvullen***

Iedere cliënt is uniek, en heeft een eigen levensstijl en -verhaal. En daarmee ook eigen wensen en gewoontes. We vinden het belangrijk dat onze zorg daar zo veel mogelijk bij aansluit. Dat we aandacht hebben voor dat wat voor hen waardevol is. Een mantelzorger is daarvoor een belangrijke bron. Samen kunnen we ervoor zorgen dat een cliënt zich veilig en vertrouwd voelt. Ook willen we mantelzorgers daarin zo veel mogelijk de ruimte geven.

We geloven dat als we samen zorgen voor het welzijn van onze cliënten, de kwaliteit van leven voor hen toeneemt. Met ons mantelzorgbeleid willen we ervoor zorgen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen blijven aanvullen.

#### ***Passende zorg***

Graag gaan we met mantelzorgers in gesprek over wat zij willen doen en wat voor hen mogelijk is bij de zorg voor en het welzijn van hun naaste en de dagelijkse activiteiten.

Hierbij geldt vanzelfsprekend dat wij verantwoordelijk zijn voor de professionele zorg, passend binnen de indicatie van een cliënt. In een zorgleefplan leggen we alle afspraken vast over wie wat doet. Zo weten de medewerkers wat familieleden of mantelzorgers doen en andersom.

### ***We blijven in gesprek***

Wensen en behoeften kunnen na verloop van tijd veranderen. Daarom blijven we in gesprek met elkaar. Als een cliënt bij ons komt wonen, dan maakt de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV'er) een afspraak met de mantelzorgers vóór het eerste overleg met arts, verzorging en betrokken professionals, het multidisciplinair overleg (MDO). We kijken dan naar de wensen en behoeften van de cliënt op verschillende vlakken: medisch, zorg, sociaal en de omgeving. Cliënt en mantelzorgers zijn daarbij van harte welkom. We spreken waar mogelijk mét onze cliënten en niet over.

### ***Ondersteuning van mantelzorgers is onmisbaar***

De veranderde wet- en regelgeving doet een beroep op de creativiteit van ons en van de naasten van mantelzorgers. We proberen alles wat voor onze cliënten waardevol en belangrijk is in het dagelijks leven door te zetten. We hebben vrijwilligers, familie en mantelzorgers nodig naast onze professionals. Samen maken we het leven en wonen binnen de locaties zo huiselijk, geborgen en vertrouwd mogelijk.

## **4.2 Vrijwilligers**

In onze organisatie werken veel vrijwilligers. Zij leveren een waardevolle en onmisbare aanvulling op het leven en de zorg in onze woonzorgcentra. Het takenpakket van de vrijwilligers is zeer uitgebreid. Hieronder ziet u een aantal voorbeelden:

- ondersteunen bij allerlei activiteiten zoals schilderen, wandelen, rolstoeldansen, kaarten maken;
- begeleiding van cliënten naar het ziekenhuis;
- onderhouden van tuin of volière;
- bezoeken van individuele cliënten;
- deelname aan de diverse cliëntenraden;
- vervoeren van cliënten naar diverse projecten.

Heeft u behoefte aan een bezoekvrijwilliger of iemand die u naar het ziekenhuis begeleidt? Laat dit uw EVV'er weten, dan kijkt deze voor u wat mogelijk is.

***Nieuwe vrijwilligers? Altijd welkom!***

Omdat er zo veel mogelijkheden zijn voor vrijwilligerswerk binnen Ananz, is er een coördinator zich hiermee bezighoudt. De coördinator zorgt er niet alleen voor dat vrijwilligers binnen Ananz op de juiste plek terechtkomen, maar ook dat er voldoende vrijwilligers zijn. Kent u iemand in uw omgeving die als vrijwilliger in een van onze woonzorgcentra aan de slag wil? Wij horen het graag! De vacatures en de contactinformatie staan op onze website.



## 5 Uw rechten en plichten

### 5.1 Cliëntenraad

#### ***Cliëntenraad per woonzorgcentrum***

Iedereen wil zo veel mogelijk zijn eigen leven kunnen bepalen, ook mensen die afhankelijk zijn van zorg. In nog sterkere mate geldt het voor hen die daarvoor hun eigen omgeving hebben verlaten en nu wonen in een woonzorgcentrum, bijvoorbeeld van Ananz.

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is bepaald dat er in ieder woonzorgcentrum een cliëntenraad is. Een raad die nauw betrokken is bij het welzijn van cliënten. Een correcte bejegening, goede maaltijden, een plezierige woonomgeving en professionele zorg die uitgaat van het behoud van de eigen regie van de cliënt of bewoner. Over al deze punten spreekt de cliëntenraad met de leiding van het woonzorgcentrum.

#### ***Centrale cliëntenraad***

Naast deze cliëntenraad is er ook een centrale cliëntenraad. Deze raad, waarin ook vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden zitting hebben, houdt zich bezig met onderwerpen die voor alle woonzorgcentra van Ananz van toepassing zijn. Voorbeelden hiervan zijn de begroting en jaarrekening, het eten en drinken of de was.

#### ***Bevoegdheden***

Bij alle onderwerpen heeft de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd adviesrecht. In betrekkelijk veel gevallen zelfs verzwamd adviesrecht. Dat wil zeggen dat de directie pas tot uitvoering van iets kan overgaan na een positief advies van de cliëntenraad.

In dit samenspel met de leiding van een woonzorgcentrum kan een cliëntenraad constructief en effectief iets voor de bewoners betekenen. Wel dient het altijd om zaken te gaan van algemeen belang. Een cliëntenraad is er niet voor individuele klachten. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u vanaf 6.3.

#### ***Samenstelling***

Een cliëntenraad bestaat bij voorkeur uit cliënten of familieleden. Zij zijn de primaire belanghebbenden en ervaringsdeskundigen bij uitstek. Ook anderen kunnen hun interesse voor een cliëntenraad kenbaar maken, mits zij bekend zijn met ouderenzorg. Een simpel verzoekje bij het locatiesecretariaat voor nadere informatie door een lid van de cliëntenraad is voldoende.

### ***De cliëntenraad hoort graag van u***

Onderzoek en ervaring hebben aangetoond dat de beste resultaten worden bereikt met meedenkende leden van een cliëntenraad. Daarom wil de cliëntenraad graag geïnformeerd worden hoe het welzijn van cliënten door hen zelf of familieleden ervaren wordt. De centrale vraag van de cliëntenraad, rekening houdend met de mogelijkheden, is dan ook: Hoe zou ú het willen?

### ***Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?***

Wilt u persoonlijk contact opnemen met een van de cliëntenraden? Dat kan door te bellen met 088 - 567 77 00. Ook kunt u een e-mail sturen naar de cliëntenraad van het door u gewenste woonzorgcentrum.

| <i>Woonzorgcentrum</i> | <i>E-mailadres</i>                    |
|------------------------|---------------------------------------|
| Akert                  | clienraad-akert@st-anna.nl            |
| Berk en Heuvel         | clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl     |
| Nicasius               | clienraad-nicasius@st-anna.nl         |
| Centrale cliëntenraad  | directiesecretariaat.ananz@st-anna.nl |

## **5.2 Wet en regelgeving**

Als u verhuist naar een woonzorgcentrum, verandert er veel in uw dagelijkse leven. Vaak zijn het veranderingen die samenhangen met de wet- en regelgeving in de zorg.

Er zijn verschillende wetten waarin uw rechten zijn vastgelegd. We zetten de wetten op een rijtje waarmee u als cliënt van een van onze woonzorgcentra te maken kunt krijgen.

### ***5.2.1 De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)***

De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) is er om cliënten te beschermen tegen mogelijk ondeskundig en onzorgvuldig handelen door zorgverleners. In Nederland kennen we het zogenaamde BIG-register. Hierin zijn onder meer artsen, fysiotherapeuten, psychologen en verpleegkundigen opgenomen. Alleen diegenen die zijn opgenomen in het BIG-register mogen hun (beschermde) titel voeren. Om in het BIG-register vermeld te blijven, is het nodig om op regelmatige basis bijgeschoold te worden en zo bevoegd te blijven voor het uitoefenen van de zorgtaak.



### **5.2.2 De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)**

Deze wet zorgt ervoor dat persoonlijke gegevens zorgvuldig worden behandeld. Zo mogen wij bijvoorbeeld uw gegevens alleen voor een bepaald doel vastleggen en gebruiken. In ons privacyreglement hebben we vastgelegd hoe we dit doen. Dit reglement is op te vragen via het directiesecretariaat.

### **5.2.3 De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)**

In deze wet zijn de rechten en plichten van cliënten en zorgverleners vastgelegd. Als cliënt heeft u onder andere recht op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand. Zo mag u bijvoorbeeld zelf beslissen of u toestemming geeft voor onderzoek. Ook heeft u het recht een second opinion aan te vragen of uw medisch dossier in te zien.

Naast deze rechten heeft u ook een aantal plichten. Zo is het belangrijk dat u bijvoorbeeld de zorgverlener duidelijk en volledig informeert en dat u zo veel mogelijk meewerkt aan het voorgestelde onderzoek en de voorgestelde behandeling.

### **5.2.4 Wet zorg en dwang (Wzd)**

De Wet zorg en dwang (Wzd) is bedoeld voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking. De nieuwe wet geldt niet alleen in instellingen, maar bijvoorbeeld ook in de thuissituatie of in kleinschalige woonvormen.

De Wzd is gericht op het voorkomen van dwang. In deze wet is bepaald dat cliënten alleen zorg krijgen die in het zorgleefplan is opgenomen en waar een cliënt mee instemt. Maatregelen waarmee een cliënt niet instemt of waar een cliënt zich tegen verzet, kunnen niet in het zorgleefplan worden opgenomen. Mocht er ernstig probleemgedrag zijn, dan moeten de zorgverleners een stappenplan doorlopen. Het doel hiervan is de situatie van een cliënt zo goed mogelijk te analyseren, alle alternatieven voor vrijwillige zorg te bekijken en eventuele externe deskundigheid in te schakelen.

Deze wet vervangt te zijner tijd de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).

### **5.2.5 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)**

Deze wet bevordert de medezeggenschap van cliënten van woonzorgcentra en versterkt daarmee hun positie. In onze organisatie is op iedere locatie een cliëntenraad actief en kennen we daarnaast een centrale cliëntenraad.

De cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Zij leveren een actieve bijdrage aan het bevorderen van de kwaliteit van onze zorgverlening. De cliëntenraad is een actief betrokken gesprekspartner voor de directie bij diverse beleidsonderwerpen. Zie voor meer informatie over de cliëntenraad bij 5.1.

### **5.2.6 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is onder meer het volgende geregeld:

- Een betere en snelle aanpak van klachten. Zo kunt u als cliënt gratis terecht bij de klachtenopvangfunctionaris van Ananz.
- Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden. Doordat medewerkers hun bevindingen met elkaar bespreken, leren zij ervan en kunnen we samen onze zorg verbeteren.
- De cliënt krijgt een sterkere positie. U heeft recht op goede informatie over iets dat niet goed is gegaan in de verleende zorg. Als er iets niet goed is gegaan, moeten wij dat met u bespreken en opnemen in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Ook heeft u recht op informatie over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer u daarom vraagt.
- Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders. Voortaan moeten zorgaanbieders alle vormen van geweld in de zorgrelatie melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Net als ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.

### **5.3 Klachten**

Onze medewerkers spannen zich dagelijks in om u optimale zorg te verlenen. Desondanks kunt u hierover niet helemaal tevreden zijn. We hopen dat u op dat moment uw ongenoegen of wensen naar voren brengt en er niet mee blijft rondlopen. Uw klacht is voor ons immers een middel om onze zorg- en dienstverlening met een andere bril te bekijken en zo mogelijk te verbeteren. Een klacht beschouwen wij dan ook als een gratis advies.

Gelukkig kunnen we de meeste problemen in goed onderling overleg bevredigend oplossen. Bespreekt u daarom in eerste instantie uw ongenoegen met de betrokken medewerker. U kunt ook contact opnemen met zijn of haar leidinggevende, de klachtenopvangfunctionaris of de directie.

Vindt u dat uw klacht niet bevredigend is afgehandeld, dan kunt u overwegen een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Ananz. Dit is ook van toepassing als de aard van het probleem zodanig is, dat onderling overleg niet mogelijk is. Hierbij kan het gaan om een algemene klacht en in het verpleeghuis ook om een Bopz-klacht (bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). U kunt deze klacht zelf indienen of laten indienen door degene die namens u optreedt.

#### **5.4 Onafhankelijke klachtencommissie**

Ananz heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie behandelt formele klachten volgens de Klachtenregeling voor cliënten van Ananz. De klachtencommissie behandelt alleen klachten waartoe zij bevoegd is. Is dit niet het geval, dan verwijst de commissie u door naar een bevoegde instantie. De klachtencommissie stuurt u, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht, een ontvangstbevestiging en een verdere toelichting over de vervolprocedure. Op basis van de behandeling komt de klachtencommissie tot een schriftelijk, beargumenteerd oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Dit oordeel richt ze tot zowel de klager als de aangeklaagde(n). De directie krijgt een afschrift, net als diegenen die door de klachtencommissie zijn gehoord. Vervolgens zal de directie de klager en de klachtencommissie schriftelijk meedelen of zij, naar aanleiding van dat oordeel, maatregelen zal (laten) nemen en zo ja welke.

#### **5.5 Aanvullende informatie**

Aanvullende informatie over de onafhankelijke Ananz klachtencommissie staat in de Klachtenregeling voor cliënten van Ananz. Deze klachtenregeling is gebaseerd op het model klachtenregeling van ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). ActiZ is de branchevereniging van bijna 400 organisaties die actief zijn op het gebied van zorg en ondersteuning aan ouderen, (chronisch) zieken en jeugd.

Met onze klachtenregeling voldoen we aan de wet- en regelgeving rond klachten: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz), de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In de klachtenregeling staat de werkwijze van de commissie uitgebreid beschreven. Deze klachtenregeling is verkrijgbaar via het directiesecretariaat van Ananz, telefoonnummer 088 – 567 77 20.

Klachtencommissie Ananz  
p/a directiesecretariaat Ananz  
Grote Bos 8  
5666 AZ Geldrop

## **5.6 De Geschillencommissie Zorg**

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan kunt u met deze klacht naar De Geschillencommissie Zorg gaan. Een geschil moet u binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig maken. Aan de behandeling van een geschil bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## 6 Financiën en verzekeringen

### 6.1 Wet langdurige zorg (Wlz)

Als u in een van onze woonzorgcentra verblijft, worden de verblijfskosten voor het grootste deel betaald op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast betaalt u een eigen bijdrage. Deze is afhankelijk van diverse zaken, waaronder de hoogte van uw inkomen en uw eigen vermogen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) stelt de hoogte en inning van de eigen bijdrage vast. Dit gaat buiten Ananz om.

#### ***Wat betaalt u zelf?***

Sommige diensten worden niet vergoed door de Wet langdurige zorg. Deze zijn voor uw rekening. Het gaat hierbij om:

- kappersbezoek: dit betaalt u aan de kapper;
- pedicurebehandeling op eigen verzoek: u betaalt aan de pedicure;
- wassen van uw kleding door een externe wasserij: u krijgt een factuur van de wasserij;
- televisie/internet: u krijgt een factuur van Ananz \*

*\* Op het formulier 'Mijn financiële afspraken met Ananz' kunt u aangeven of u de betaling zelf overmaakt of dat u Ananz goedkeuring geeft om de betaling automatisch van uw rekening af te schrijven. In beide gevallen ontvangt u van ons iedere maand (achteraf) een overzicht van de door u gemaakte kosten. De kosten van uitstapjes en dergelijke zijn buiten de maandelijkse bijdrage gehouden. Die brengen wij, indien van toepassing, afzonderlijk in rekening.*

### 6.2 Verzekeringen

Als bewoner van een van onze woonzorgcentra, heeft u geen eigen glas- en opstalverzekering meer nodig. Deze hebben wij centraal afgesloten.

Wel is het van belang dat u zelf zorgt voor een WA- en een inboedelverzekering. Ook uw ziektekostenverzekering houdt u aan als u bij ons komt wonen. Gebruikt u een elektrische rolstoel van ons? Dan zorgen wij voor een rolstoelverzekering. Dit lijkt op een bromfietsverzekering. U krijgt dan ook een plaatje om op de rolstoel te bevestigen.

### 6.3 Schade

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Mocht een medewerker per ongeluk schade aanbrengen aan uw eigendommen, dan zijn wij daarvoor verzekerd. Meld geconstateerde schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de teamleider. Deze maakt het daarna voor u in orde.



## 7 Gebruiksaanwijzingen

### Automatische deuren

Ieder appartement in gebouw Heuvel kunt u via een automatische deur betreden. Deze deur kunt u op drie manieren openen en sluiten. Hoe gaat dat in zijn werk?

### Werking van de deuren

De deuren werken volledig automatisch. Hierbij is het van groot belang dat u zelf niet aan de deur komt. Als u bijvoorbeeld aan de deur trekt of tegen de deur duwt, kan de deur in storing raken. Als dit toch gebeurt, verzoeken we u dit direct aan de zorg te melden.

De deur herstelt zich meestal zelf weer. Hiervoor moet u de deur een paar minuten met rust laten. Als dit niet werkt, moet de huismeester gealarmeerd worden. U kunt dit via de zorg melden.

### Deuren openen en sluiten

U kunt de automatische deuren openen en sluiten op de volgende manieren:



Door het indrukken van de rode halszender;



Door het bedienen van sleutelschakelaar met een sleutel. De sleutelschakelaar bevindt zich naast de toegangsdeur aan de gangzijde. *Zie verderop bij 'Sleutels';*



Door het indrukken van de witte drukschakelaar op de wand in de kamer.

### *Openen*

- Halszender: druk op de knop van de rode halszender. De deur gaat open en blijft openstaan.
- Sleutelschakelaar: u steekt de sleutel in de sleutelschakelaar en draait deze naar rechts. De deur gaat open en blijft open staan.

### *Sluiten*

- Halszender: druk nog een keer op de knop; de deur gaat dicht.
- Sleutelschakelaar: u drukt op de knop op de wand en de deur gaat dicht.

U kunt de verschillende bedieningsmogelijkheden (rode halszender, sleutelschakelaar en drukknop) door elkaar gebruiken.

### **Beveiliging**

Onze automatische deuren zijn voorzien van een beveiligingssensor. Deze sensor merkt het op als u in de draaicirkel van de deur staat. Als u de deur op dat moment zou willen sluiten, zorgt deze ervoor dat dit niet gebeurt.

### **Sleutels**

Voor uw familieleden of bekenden kunt u, als u dat wenst, (maximaal twee) sleutels aanvragen om de deur van uw appartement te bedienen. Dit doet u bij de zorg. U betaalt hiervoor een borg van € 20,-.

### **Halszenders**

Als u bij ons komt wonen, ontvangt u twee halszenders.



#### ***Rode halszender***

Deze halszender is bestemd voor het openen en sluiten van de deuren. Zie hiervoor: *Automatische deuren*.



#### ***De halszender met de blauwe knop***

Deze halszender functioneert als alarmknop voor hulp van het verplegend personeel. Bij het opnamegesprek vertellen we u hier meer over.



## **Telefonie, internet en televisie**

### ***Telefonie***

In woonzorgcentrum Heuvel zijn **geen** vaste telefoonlijnen. Wilt u bellen, dan doet u dat met uw eigen mobiele telefoon. Er zijn ook telefoons zonder abonnement verkrijgbaar ('prepaid').

### ***Internet***

In het woonzorgcentrum is een draadloos wifi-netwerk. Dit netwerk heeft een beveiligd (afgeschermd) en een onbeveiligd (niet afgeschermd) deel. Van het onbeveiligde deel kan iedereen gratis gebruik maken.

Wilt u, of willen uw gasten gebruik maken van het beveiligde deel, dan betaalt u hiervoor een vergoeding. U krijgt een contract en een toegangscode.

### ***Televisie***

In woonzorgcentrum Heuvel bieden we een digitaal televisiesignaal via Canal Digital. Wilt u daar gebruik van maken, dan sluit u bij ons een abonnement af. U ontvangt dan een decoderkastje (set-up box) en een afstandsbediening van Ananz. Het abonnement omvat een standaard zenderpakket voor Heuvel, uitbreiding hiervan is helaas niet mogelijk.

U ontvangt het decoderkastje en de afstandsbediening van ons in bruikleen. Als u vertrekt, ontvangen wij beide zaken onbeschadigd weer terug. Gebeurt dit niet, dan zijn wij genoodzaakt de kosten voor vervanging in rekening te brengen.

### ***Problemen met de afstandsbediening?***

Bij uw televisie hoort een universele afstandsbediening. Deze afstandsbediening is optimaal geschikt voor uw televisie. Toch kan het voorkomen dat iets niet werkt zoals u verwacht. Hieronder ziet u een aantal situaties die zich kunnen voordoen, met daarbij de oplossing. Mocht dit u niet verder helpen, neemt u dan contact op met een medewerker van de zorg.

### **Normaal start de tv op mijn favoriete zender en nu zie ik een Ananz-menu**

Met de afstandsbediening kunt u met behulp van de pijltjes links en rechts kiezen tussen radio en tv. Wilt u tv kijken, zorg dan dat 'tv' geel staat en druk op OK. (Hetzelfde doet u als u radio wilt luisteren, maar dan moet 'radio' geel staan.) In beide gevallen komt u daarna in de kanalenlijst terecht. Met pijltje omhoog en omlaag kunt u een tv- (of radio)kanaal selecteren. Druk op OK en nog een keer op OK voor groot beeld. Hierna werkt uw tv weer zoals u gewend was.

### Mijn televisie heeft geen beeld

Waarschijnlijk heeft u op de AV-knop gedrukt op de afstandsbediening. Drukt u nog een keer op deze knop en selecteer HDMI 1 (of EXT1). Daarna drukt u op de bovenste rechertoets (box aan/uit) om de box weer aan te zetten en is het probleem verholpen.

### Ik kan niet meer van het ene naar het andere kanaal

Vermoedelijk staat teletekst met ondertiteling nog aan. Niet ieder programma heeft ondertiteling, dus u kunt dit aan hebben staan zonder dat u dit weet. Door te drukken op de teleteksttoets, links onderin naast de copytoets, wordt dit probleem verholpen en kunt u weer van kanaal wisselen. pen.

### Er komen meerdere cijfers achter elkaar in het display bij het intoetsen van kanaalnummers

Dit kunt u voorkomen door de toets(en) kort in te drukken (ze niet te lang vast te houden).

### De tv doet niks meer

U kunt het plugje van de stroom uit de zwarte box trekken en weer terugzetten. De box herstart en het probleem is opgelost. Het is wel belangrijk dat u de datum en de precieze tijd noteert en dat u dit meldt. We kunnen dan voor u in de gaten houden of het een incident is, of een storing.

### Het geluid loopt niet gelijk met het beeld

U kunt de box een keer uit en aanzetten. Dit verhelpt het probleem. Zie de procedure bij de 'de tv doet niks meer'.

### De tv reageert slecht op de afstandsbediening

Het is belangrijk dat u de afstandsbediening op de zwarte box richt en dat er niks voor staat. Als de box het signaal van de afstandsbediening ontvangt, licht het lampje op. Gebeurt dat niet, dan kan het zijn dat de batterijen van de afstandsbediening leeg zijn.

### Het beeld 'bevriest' tijdelijk en gaat daarna weer verder

Een enkele keer kan zoiets gebeuren, dit wordt veroorzaakt door activiteiten op het netwerk. Dit is ook het geval als het beeld blokjes vertoont of hapert. Dit gaat vanzelf over.

### Het kanaal dat u wilt kijken is zwart

Het tv-sigitaal komt van grote schotels. Het komt weleens voor dat door een wijziging of storing een bepaald kanaal niet meer wordt doorgegeven. Schakelt u over naar een ander kanaal en probeert u het kanaal een paar minuten later nog eens. Is het beeld dan nog steeds zwart, meld dit dan bij de facilitaire dienst.

## **Zonwering**

In woonzorgcentrum Heuvel zijn de ramen van alle zorgappartementen voorzien van zonwering, we hebben hier zogenaamde screens geplaatst. Deze zonwering werkt automatisch, u zult merken dat deze vanzelf omhoog of naar beneden gaat. Hieronder leggen we uit hoe dit systeem werkt.

### **Automatisch**

Staat de handbediening op automatisch, dan:

*gaat de zonwering omlaag als*

de zon een tijdje schijnt, mits het niet te hard waait en niet regent.

*gaat de zonwering omhoog als*

de zon een tijdje is verdwenen.

De zonwering gaat altijd omhoog als het te hard gaat waaien of gaat regenen. Hier kunt u vanuit uw appartement niets aan veranderen. Dat kan pas als het langere tijd minder waait of droog is.

De zonwering gaat niet meteen bij de eerste zonnestraal naar beneden en ook niet na één wolkje weer omhoog. Er zit een korte tijd tussen, waarmee we voorkomen dat de screens steeds op en neer bewegen.

### **Handbediening**

Standaard staat de bediening van de zonwering op automatisch. Als u hiervoor kiest, hoeft u zelf geen actie te ondernemen als de zon gaat schijnen.

Het komt nog weleens voor dat onbedoeld op het gedeelte

“ $\frac{\text{auto}}{\text{manu}}$ ” gedrukt wordt (‘auto’ is automatisch, ‘manu’ is handmatig).

Als dit gedurende 2 seconden of langer gebeurt, zal de zonwering niet meer automatisch werken. U heeft dan aangegeven dat u de zonwering handmatig wilt bedienen.



De zonwering blijft wel automatisch omhoog gaan bij wind of regen. Dan ziet u een rood lichtje op de bediening.

Door tenminste 2 seconden op het gedeelte " $\frac{\text{auto}}{\text{manu}}$ " te drukken komt de handbediening weer in de automatische stand terug. Het lampje kleurt dan groen. Als het gaat waaien of regenen knippert het lampje rood.